



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

INSPECCIÓN PROVINCIAL DE
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE
BIZKAIA

BIZKAIKO LAN ETA GIZARTE
SEGURANTZAKO PROBINTZIA
IKUSKARITZA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA
Bizkaiko Lan Ikuskaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES
Inspección de Trabajo de Bizkaia

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

SILVIA SANCHEZ Y. OTROS
JOSE MIGUEL ARRIETA MASKARUA, I
48840 GÜEÑES

ENPRESA/EMPRESA: KONECTA BTO, SL
IFZ/N.I.F.: B62916077
G.EREF./NTRA.REF.: AT0017
Z.EREF./SU REF.: 300566
IDATZIZKO DATA:
/ESCRITO DE FECHA: 12/04/2016
GAIA/ASUNTO:
TB



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
EUSKADIKO LAN IKUSKARITZA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES
INSPECCIÓN DE TRABAJO DEL PAÍS VASCO

17 OCT 2016

7565

SARRERA	IRTEERA
Zk.	Zk.
Nº	Nº 347763

TXOSTENA / INFORME

En cumplimiento de la orden de servicio y expediente de referencia, relativo a la falta de información al Comité de Empresa de KONECTA BTO, S.L. (CIF: B62916077), cumple informarle de los siguientes aspectos:

PRIMERO. Actuaciones practicadas.

El día 27 de abril de 2016 se envía **citación a la empresa** para su comparecencia en las oficinas de la Inspección de trabajo de Bizkaia el día 17 de mayo de 2016, requiriendo de la misma, entre otros, el siguiente **aporte documental**:

1. Libro de visitas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
2. Mediciones higiénicas de iluminación practicadas en el centro de trabajo durante los años 2015/2016 así como Procedimiento de revisiones periódicas de lámparas y luminarias. Avisos previos a su realización a la representación de los trabajadores y recibí de los mismos del resultado de dichas evaluaciones.
3. Documentación relativa a la especialidad de vigilancia de la salud durante los 2015 y 2016 (Memoria Anual de Actividades 2015, Planificación 2016). Traslado de las mismas a la representación de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud.

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

4. Nuevas campañas desarrolladas durante 2015. Relación de altas y bajas y contratos de trabajo realizados durante los meses de febrero y marzo 2015. Información sobre ello trasladada al Comité de empresa.
5. Puestos de nueva creación habilitados en el centro de Güeñes durante 2015. Información facilitada al respecto al Comité de Empresa.
6. Justificante de entrega al Comité de Empresa se la información trimestral prevista en el art. 64 del ET, correspondiente al último trimestre 2015 y primer trimestre 2016.
7. Convenio Colectivo de aplicación.

El día indicado, **17 de mayo de 2016**, a las 10:45 horas, se realiza la **reunión con la actuante** a la que comparecen:

- En representación de la mercantil:

1. D^a Elena Gaitón Martínez, Responsable de Prevención de Riesgos del Grupo Konecta.
2. D^a. Lourdes Ucar Ibarguchi, Responsable de Relaciones Laborales del Grupo Konecta.
3. D. Aitor Gómez Ornes, Director de la Delegación de Güeñes.
4. D^a Carmen Sanz Campos, perteneciente al Departamento de Recursos Humanos de Güeñes.
5. D. Aurelio Marrón, Director Territorial Zona Norte del Grupo.

- En representación del Comité de empresa:

- Dña. Elena Alaña González, Presidenta del Comité de empresa (CCOO).
- Dña. Maite Fernández Sainz-Maza, Secretaria del Comité (ELA).
- Dña. Yurdana Pagazaurtundua Ortiz, Delegada de Prevención (ELA).
- Dña. Alicia Magadan Álvarez, Delegada de Personal (CCOO).
- Dña. Leire Sainz Ezkerra Etxegarai, Delegada de Personal (LAB).
- Dña. Irantzu Llamosas Rodrigo, Delegada de Prevención (LAB).
- Dña. Silvia Sánchez Sarachu, Delegada de Prevención (CCOO).
- Dña. Ainhoa de la Fuente Martínez, Delegada de Personal (LAB).

Asimismo mediante **correo electrónico** remitido por el Comité el día **18 de mayo de 2016**, se traslada a la actuante que el compromiso de entrega documental (sobre la evolución económica y productiva) que se realiza en su presencia en la reunión celebrada el día 17 de mayo no se ha cumplido por la empresa.

En **fecha 4 de octubre de 2016**, se mantiene reunión en oficinas de la Inspección con una representación del Comité de empresa, en concreto con D^a Yurdana Pagazaurtundua Ortiz, D^a. Leire

ZERBITZU AGINDUZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

Sainz Ezkerra Etxegarai, y D^a Silvia Sánchez Sarachu, quienes informan que no se ha cumplido ni con la entrega documental comprometida en la reunión con la actuante, ni con la de carácter periódico exigida normativamente.

SEGUNDO.- Comprobaciones efectuadas.

La empresa KONECTA BTO, se dedica actividades de los centros de llamadas (CNAE: 8220), contando durante 2015 con una plantilla media de 2.861 empleados fijos y 6.235 empleados no fijos, en un total de tres centros de trabajo: Bizkaia, Barcelona y Chile.

En la reunión mantenida con la actuante el día 17 de mayo de 2016, así como en el escrito de denuncia presentado, se expone por el Comité de empresa y se responde por parte de KONECTA sobre los siguientes hechos:

1. **Entrega al Comité de Empresa de la información trimestral prevista en el art. 64 del ET.** Se expone por parte del Comité que, a fecha 17 de mayo, no se ha hecho entrega de parte de la información correspondiente al último trimestre 2015 y primer trimestre 2016, en concreto información sobre la evolución económica y productiva, ni tampoco del Balance de Situación y la Memoria del ejercicio 2015. Sí se ha hecho entrega de las altas y bajas de trabajadores, y el censo, aunque con mucho retraso en algunas ocasiones.

Por parte de la empresa se reconoce la falta de entrega de la información del último trimestre del 2015, pero indica que se trató de un error en el envío, que se detecta al enviar la correspondiente al 2016, y que se ha sido subsanada la semana previa.

Actualmente queda pendiente la entrega de la documentación económica y productiva trimestral, que se realizará inmediatamente por medio de correo electrónico, y las cuentas anuales 2015, que se entregarán en junio, en cuanto se elaboren.

2. **Documentación relativa a la especialidad de vigilancia de la salud durante los 2015 y 2016 (Memoria Anual de Actividades 2015 y Planificación 2016).** Indica el Comité que se han solicitado datos sobre el porcentaje de IT en la empresa así como su origen, especialmente de si se trata o no de patologías psíquicas, pero no se ha dado traslado de las mismas por parte de la empresa ni tampoco se ha justificado la negativa.

Por parte de la empresa se responde que el motivo de las bajas no se puede informar al Comité, no solo porque vulneraría la protección de datos especialmente sensibles, sino porque ni ellos mismos disponen de tales datos.

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

Se traslada a la empresa la obligación de hacer entrega anualmente, también en la especialidad de Salud, de la Memoria Anual de Actividades y Planificación de la Actividad preventiva del Servicio de Prevención.

3. **Puestos de nueva creación habilitados en el centro de Güeñes durante 2015.** Se indica por el Comité que en el mes de marzo de 2016, se realiza la incorporación de una nueva trabajadora en la plataforma de Güeñes para desempeñar funciones en una campaña que desconocen, ya que no se ha facilitado información alguna al respecto al Comité de Empresa.

Explica la mercantil que no se trata de una trabajadora propia sino de una empleada de otra de las empresas del grupo, FILMARKETING, a la que se ha cedido el uso de sus instalaciones.

Se advierte a la empresa de la obligación de informarlo en todo caso, sea trabajador propio o ajeno, en este último caso en virtud de la normativa que regula la coordinación y cooperación entre empresas que comparten centro de trabajo.

4. **Nuevas campañas desarrolladas durante 2015.** Asimismo se comunica por el Comité que en el mismo mes de marzo se crea un nuevo puesto en la plataforma de Güeñes de la que no se les traslada información alguna (ni sobre las funciones a realizar, ni del proceso de selección, etc.), obviándose por completo el cumplimiento de las previsiones del art. 79 del Convenio y art. 64 del ET. De hecho la plantilla y en concreto el personal de estructura tiene conocimiento de ello el día 18 de marzo, mientras al Comité no se le traslada por correo electrónico hasta el día 4 de mayo, desconociéndose si se siguió algún proceso de selección y con qué garantías.

Por parte de la empresa se indica que, efectivamente, se ha creado una nueva figura a petición del cliente, un puesto de Interlocución, que no sigue un proceso de selección ya que se le ofrece a una trabajadora en concreto, D^a Igone Lasheras, por su perfil profesional y los condicionamientos del puesto. Anteriormente existía una supervisora de Calidad en Güeñes y otros tantos en los restantes centros (Barcelona y Chile), y lo que se crea ahora es una nueva figura cuyo objeto es mejorar la interlocución con Iberdrola a través de la atención y el control de los 3 centros, unificando criterios tanto en calidad como sobre formación y campañas. Por eso la persona a la que se le ofrece debe tener unos determinados conocimientos de la empresa y el producto y no fue oportuna una selección.

Sobre la falta de información, apunta que sí se ha informado a los departamentos a los que afecta la nueva figura, y también al Comité, aunque es posible que después.

5. **Mediciones higiénicas de iluminación y Procedimiento de revisiones periódicas de lámparas y luminarias.** Por parte del Comité se apunta que, tras el requerimiento previo de esta inspección de fecha 21 de marzo de 2015, se han repetido las mediciones en el centro, esta vez de noche, a las 22:30 horas, y avisando previamente de su realización a la representación de los trabajadores. No obstante, no se ha hecho entrega de su resultado.

Por parte de la empresa se hace entrega simultánea a la actuante y Comité de dicho informe, cuyo resultado es Apto en prácticamente todos los puestos evaluados, a excepción de algunos situados en un lateral próximos a un pasillo.

En relación al Procedimiento de revisiones periódicas de lámparas y luminarias, indica la empresa que siempre ha existido un contrato de mantenimiento con una empresa externa, con su debido procedimiento de comunicación de incidencias y con unas revisiones periódicas pautadas, a la que se traslada, a través de Carmen o Rosa, cualquier queja de los trabajadores.

Por parte del Comité se insiste en que las deficiencias comunicadas por los trabajadores tardan mucho tiempo en subsanarse, por lo que algo está fallando en el traslado o cumplimiento de las mismas.

En fecha 4 de octubre de 2016, se mantiene reunión en oficinas de la Inspección con una representación del Comité de empresa, quien confirma que, desde la fecha de la comparecencia previa en inspección, no han recibido ningún tipo de información por parte de la empresa: ni la relativa a la información trimestral sobre la evolución económica y productiva, a cuya entrega la empresa se compromete ante la actuante; ni las cuentas anuales 2015; ni la periódica correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2016; ni tampoco se realiza la entrega de la Memoria Anual de Actividades y Planificación de la Actividad preventiva del Servicio de Prevención en la especialidad de Salud.

TERCERO.- Documentación aportada.

Por parte de la empresa se aporta la siguiente **documentación**:

- Memoria de Vigilancia de la Salud 2015. No consta su entrega al Comité.
- Planificación anual de Vigilancia de la Salud 2016. No consta su entrega al Comité.
- Correo electrónico de fecha 4 de mayo de 2016 comunicando la incorporación de Igone Lasheras al equipo de calidad.
- Correo electrónico de fecha 13 de mayo de 2016, mediante el que se hace entrega de la documentación trimestral correspondiente al último trimestre de 2015 (censo del

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

- personal, relación de altas en la Seguridad Social, relación de bajas en la seguridad social, relación de bajas médicas).
- Correo de fecha 22 de abril de 2016, mediante el que se hace entrega de la documentación trimestral correspondiente al 1er trimestre de 2016 (censo del personal, relación de altas en seguridad social, relación de bajas en la seguridad social, relación de bajas médicas, relación de personal subcontratado).
 - Correo electrónico de fecha 2 de noviembre de 2015, mediante el que se hace entrega de la documentación trimestral correspondiente al 3er trimestre de 2015 (censo del personal, relación de altas en seguridad social, relación de bajas en la seguridad social, relación de bajas médicas).
 - Correo electrónico de fecha 29 de mayo de 2015, mediante el que se hace entrega de la documentación trimestral correspondiente al 1er trimestre de 2015 (censo del personal, relación de altas en seguridad social, relación de bajas en la seguridad social, relación de bajas médicas, TC1 de los meses de enero, febrero y marzo).
 - Correo de fecha 13 de mayo de 2016, remitiendo la formación correspondiente al 1er cuatrimestre de 2016.
 - Correo de fecha 13 de mayo de 2016, remitiendo la formación correspondiente al 3er cuatrimestre de 2015.
 - Correo de fecha 2 de noviembre de 2015, remitiendo la formación correspondiente al 2º cuatrimestre de 2015.
 - Correo electrónico de fecha 2 de diciembre de 2015, mediante el que se traslada la implantación de firma electrónica de los contratos de trabajo y acceso on line a la documentación complementaria.
 - Correo electrónico de fecha 21 de marzo de 2016, trasladando como fecha tope de disfrute de vacaciones correspondientes a 2016, el 2 de enero de 2017.
 - Correo electrónico de fecha 14 de enero de 2016, comunicando la exclusión en incentivos de las ventas detectadas como fraudulentas.
 - Correo electrónico de fecha 22 de diciembre de 2015, comunicando la transformación en indefinido de un contrato de trabajo.
 - Correos electrónicos intercambiados con el Comité entre los días 19 de octubre de 2015 y 3 de noviembre para la fijación de una reunión con el mismo. En el correo inicial del Comité, de fecha 19 de octubre, se solicita la entrega de la documentación trimestral de los dos últimos trimestres, que no se les ha hecho llegar.

Por parte del Comité se remite la siguiente documentación:

- Escrito elaborado por las Delegadas de Prevención, con recibí de la empresa de fecha 29/03/16, solicitando información sobre las bajas por IT, y cuántas de ellas corresponden a patologías psíquicas y cuántas físicas.

- Escrito remitido a la Dirección de la empresa, fechado el 22/01/15, con recibí de la misma, solicitando la entrega del Convenio de Asociación con la Mutua y contrato para la gestión de la IT derivada de contingencias comunes, o, en su caso, contestación por escrito denegando la entrega y justificando los motivos de la denegación, en aplicación de lo dispuesto en el art. 36.4 de la Ley 31/1995.
- Finalmente se hace reenvío de los correos remitidos a la empresa tras la reunión de fecha 17 de mayo de 2016, cuyo tenor literal dicen:

Buenos días,

Por segunda vez en el día de hoy te solicitamos la documentación que según tú nos enviaste ayer.

No hay ningún archivo adjunto

Un saludo,

Comité de Gueñes

De: Elena Gaiton Martínez

Enviado: miércoles, 18 de mayo de 2016 9:46

Para: Comité Gueñes

Asunto: RE: correo pendiente

Buenos días:

Os envié lo indicado de nuevo a los mail habituales.

Un saludo.

Elena Gaitón Martínez

Prevención de Riesgos Laborales

Hola Elena,

Ayer comentaste en la inspección que nos habías enviado varios correos con la documentación que tenemos pendiente, si eres tan amable nos los puedes reenviar ya que no hemos recibido nada.

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

Tampoco nos has enviado la documentación del Bonus para poder revisarla y darte una contestación lo antes posible, lo mismo que las actas.

Gracias.

CUARTO.- Antecedentes de la presente actuación.

4.1.- Mediante la OS: 48/0001978/12, cuya actuación se finaliza el 25 de septiembre de 2012, en la que fueron objeto de tratamiento cuestiones similares a la actual, se advirtió y requirió a la empresa en los siguientes términos:

8. Normativa de aplicación.

*Artículo 64 del ET. Derechos de información y consulta y competencias.
(...)*

9. Asimismo para el efectivo cumplimiento del deber de información que recae sobre el empresario del sector de contact centre, el texto convencional señala la obligación de proporcionar a los representantes de los trabajadores una serie de documentación, que permite interpretar, mejorando en algunos casos, las obligaciones y los criterios generales establecidos en el ET. Así:

Artículo 14. Contratación del personal de operaciones.

(...) A tales efectos, la empresa de Contact Center facilitará a la representación de los trabajadores transcripción de aquellos aspectos relacionados con la prestación laboral contenidos en los contratos mercantiles suscritos entre la empresa de Contact Center y la empresa a la que se presta el servicio, así como de las sucesivas renovaciones y sus modificaciones si las hubiere.

Dicha información sobre el contrato mercantil tendrá el siguiente contenido:

- Objeto del contrato.
- Relación detallada de los trabajos que se comprometen en el mismo con el cliente.
- Duración del contrato.
- Horarios de prestación de servicios: días y horarios.
- Dimensionamiento inicial del personal adscrito a la campaña o servicio.
- Cualquier otra circunstancia que tenga relación con la prestación laboral.

Las empresas están obligadas a entregar dicha información en el plazo máximo de tres días, computados desde el inicio de la campaña, para aquellas de duración prevista inferior a tres meses; cuando la duración prevista de la campaña supere los tres meses,

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

el plazo máximo para entregar la información será de un mes computado, también, desde la fecha de inicio de la misma.

Artículo 16. Información sobre la contratación.

(...) Las empresas informarán a la representación legal de los trabajadores, de forma diferenciada para el personal de estructura y personal de operaciones, de la evolución del empleo respecto al trimestre anterior y con indicación expresa de altas y bajas y su modalidad de contratación.

Artículo 26. Horarios y turnos.

(...) Las empresas informarán mensualmente a la representación de los trabajadores del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan producir.

10. A la vista de todo lo anteriormente expuesto resulta constatable que la empresa ha procedido a adoptar diversas medidas organizativas sin cumplimentar el deber de información y consulta que corresponde al comité de empresa, y que satisface tan sólo parcialmente las obligaciones periódicas de entrega documental, causando de esta forma un grave perjuicio a los representantes de los trabajadores que no pueden conocer verdaderamente cuál es la situación del centro y qué medidas se pretenden adoptar de cara a la organización del trabajo y evolución probable del empleo.

Comprobado que no se han respetado tales exigencias, se formula el presente requerimiento para que sean estrictamente observados los requisitos establecidos tanto en el ET como en el articulado convencional, tal y como se ha advertido a los representantes de la empresa durante el transcurso de las actuaciones inspectoras, con advertencia expresa de que ante la reiteración de esta conducta empresarial, se procederá a extender la correspondiente acta de infracción ante nuevas quejas de los representantes legales de los trabajadores.

Como resultado de lo hasta ahora expuesto, teniendo en cuenta la normativa y criterios reseñados, y en uso de lo dispuesto en el artículo 7.2 de la Ley 42/1997, de 14 de Noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad social (BOE del 15), SE REQUIERE a la empresa KONECTA BTO, S.L. para que, CON CARÁCTER INMEDIATO lleve a cabo la cumplimentación de las siguientes obligaciones:

- a. Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 64.2 b) del ET, entregará al comité de empresa información trimestral sobre la situación económica de la empresa y la evolución reciente y probable de sus actividades, así como sobre la producción y ventas, incluido el programa de producción. Así mismo (art. 64.4 del ET), con la periodicidad que proceda en cada caso, y al menos anualmente, el comité tendrá derecho a conocer el balance de situación, la cuenta de resultados, la memoria y,*

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

dado que la empresa reviste la forma de SL, los demás documentos que se den a conocer a los socios, y en las mismas condiciones que a éstos.

En el presente caso, y dado que la información se deberá facilitar por el empresario al comité de empresa, en un momento, de una manera y con un contenido apropiados, que permitan a los representantes de los trabajadores proceder a su examen adecuado, y atendiendo al espíritu de cooperación estipulado en la norma, que tiene en cuenta tanto los intereses de la empresa como los de los trabajadores, la información se particularizará en el centro de trabajo dado que así lo ha solicitado el órgano de representación entendiéndose que la gestión del servicio prestado en cada uno de los centros tiene naturaleza independiente.

- b. Asimismo de conformidad con el artículo 14 del Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, la empresa facilitará a la representación de los trabajadores relación detallada de los trabajos que se comprometen en el seno del contrato mercantil suscrito con la empresa a la que se presta el servicio, y no solo datos generales sobre el objeto del contrato tal y como se viene realizando hasta ahora.*
- c. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 64.2 c) y d), 64.5 del ET, y art. 16 del convenio, se informará y consultará al comité de empresa sobre la situación y estructura del empleo en la empresa o en el centro de trabajo, se informará trimestralmente al mismo sobre la evolución probable del empleo, incluyendo la consulta cuando se prevean cambios al respecto, y, dado que se están realizando despidos con afectación del volumen de empleo fundamentados en el artículo 52.d) se entregará información trimestral de las estadísticas sobre el índice de absentismo y sus causas, particularizando los datos para cada centro, dado que este es el nivel de dirección y representación afectado, y así interesa al comité de cara a cumplimentar sus respectivas obligaciones.*

Cabe puntualizar, asimismo, que el comité de empresa tendrá derecho, con carácter previo a la ejecución por parte del empresario de las decisiones adoptadas, a emitir informe para la implantación de medidas de reestructuración de plantilla y ceses totales o parciales, definitivos o temporales, de aquella, tales como las medidas de movilidad geográfica y reestructuración por sobredimensionamiento del centro que se están realizando en el último año.

- d. La representación de los trabajadores tendrá derecho a ser informada y consultada sobre todas las decisiones de la empresa que pudieran provocar cambios relevantes en cuanto a la organización del trabajo y a emitir informe sobre reducciones de jornada e implantación y revisión de sistemas de organización del trabajo (art.*

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

64.5), *atendiendo en particular a lo establecido en el artículo 26 del convenio, que incorpora la obligación de informar mensualmente a la representación de los trabajadores del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan producir.*

Asimismo SE ADVIERTE a la empresa que el incumplimiento del presente REQUERIMIENTO podrá dar lugar al levantamiento de la correspondiente ACTA DE INFRACCIÓN considerando las circunstancias agravantes previstas en el artículo 39.2 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobada por Real decreto Legislativo 5/2000, de 4 de Agosto (BOE del 8).

4.2.- Asimismo mediante la OS: 48/0003057/13, cuya actuación finaliza el 12 de febrero de 2014, y en una nueva actuación sobre vulneración de los derechos de información, se realiza el siguiente requerimiento a la empresa:

QUINTO. Expuesto todo lo anterior, teniendo en cuenta la normativa y criterios reseñados, y en uso de lo dispuesto en los artículos 7.2 y 7.3 de la Ley 42/1997, de 14 de Noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad social (BOE del 15), y artículo 43 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, SE REQUIERE a la empresa KONECTA BTO, S.L. para que, en el PLAZO DE 15 DÍAS, a contar desde la recepción del presente requerimiento lleve a cabo la cumplimentación de las siguientes obligaciones:

- e. Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 64.2 b) del ET, entregará al comité de empresa las informaciones trimestrales correspondientes a los años 2012 y 2013 sobre la situación económica de la empresa y la evolución reciente y probable de sus actividades, así como sobre la producción y ventas, incluido el programa de producción, particularizada en el centro de trabajo de Güeñes atendiendo a que la gestión del servicio se realiza individualizadamente en cada uno de los centros y así interesa y lo ha solicitado el Comité.*

Asimismo según lo establecido en el artículo 26 del Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, se informará mensualmente a la representación de los trabajadores del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan producir.

- f. De conformidad con el artículo 64.4 del ET, hará entrega del balance de situación, la cuenta de resultados, la memoria y, dado que la empresa previste la forma de SL, los demás documentos que se den a conocer a los socios, y en las mismas condiciones que a éstos, correspondientes a los ejercicios 2012 y, en su caso, 2013.*

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

- g. *Informe sobre la situación y estructura del empleo en la empresa y, en su caso, centro de trabajo, e informes trimestrales correspondientes a los años 2012 y 2013 relativos a la evolución del empleo en las mismas ex Artículo 64.5 del ET y art. 16 del Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center. La comunicación genérica remitida por la empresa hasta la fecha resulta de todo punto insuficiente.*

Asimismo se reitera que no se ha cumplido con la obligación de solicitar del comité la emisión de informe para la implantación de medidas de reestructuración de plantilla, ceses totales o parciales, definitivos o temporales, de aquélla, tales como las medidas de movilidad geográfica y reestructuración por sobredimensionamiento del centro que se han realizado en los dos últimos años. Artículo 64.5.

Del mismo modo no se ha cumplimentado el deber de solicitar informe con carácter previo a adopción de todas las decisiones de la empresa que pudieran provocar cambios relevantes en cuanto a la organización del trabajo, sobre reducciones de jornada e implantación y revisión de sistemas de organización del trabajo (art. 64.5), habiéndose llevado a cabo en el periodo examinado decisiones tales como la de cerrar el centro los domingos (que ni siquiera se comunica a los trabajadores), traslado de varios de los servicios y campañas, o la reestructuración de los departamentos de back office.

- h. *De conformidad con el artículo 16 del Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, la empresa facilitará a la representación de los trabajadores las pertinentes informaciones del contrato mercantil suscrito con la empresa Eroski.*
- i. *Entrega y solicitud de informe al Comité de Seguridad y Salud tanto de la Memoria anual como de la Programación de actividades del Servicio de Prevención en el centro de trabajo en cumplimiento del artículo 39.2 d) LPRL.*

Asimismo se recuerda a la mercantil y Servicio de Prevención que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31.2 de la Ley 31/1995, corresponde a éste último la labor de asesorar y asistir no sólo al empresario, sino también a los trabajadores y a sus representantes y a los órganos de representación especializados, cuando éstos lo consideren necesario; que los Delegados de Prevención tienen la competencia de acompañar a los técnicos en las evaluaciones de carácter preventivo del medio ambiente de trabajo, labora para la cual deben ser avisados en tiempo y forma oportunos, pudiendo además formular las observaciones que estimen pertinentes (artículo 36.2); que el Comité de Seguridad y Salud se reunirá trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo (artículo 38.3 de la Ley 31/1995); y que deberá consultarse a los representantes de los trabajadores, con la debida antelación, la adopción de cualesquiera decisiones relativas a la

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

planificación y la organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías, en todo lo relacionado con las consecuencias que éstas pudieran tener para la seguridad y la salud de los trabajadores, así como cualquier otra acción o medida preventiva que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad y la salud de los trabajadores (artículos 33, 36.2 y 39 de la Ley 31/1995 y 64.5 del ET).

Al objeto de verificar el cumplimiento de presente requerimiento, la empresa deberá personarse, acompañada del Comité de empresa, en fecha 11 de marzo de 2014, provista de la documentación acreditativa al efecto.

Asimismo SE ADVIERTE a la empresa que el incumplimiento del presente REQUERIMIENTO dará lugar al levantamiento de la correspondiente ACTA DE INFRACCIÓN, tomando en consideración, dada la existencia de dos requerimientos previos remitidos a la empresa advirtiendo de las irregularidades detectadas, de las circunstancias agravantes previstas en el artículo 39.2 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobada por Real decreto Legislativo 5/2000, de 4 de Agosto (BOE del 8).

QUINTO.- Consideraciones jurídicas.

- Entrega al Comité de Empresa de la información trimestral prevista en el art. 64 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Véanse las referencias normativas incluidas en los requerimientos mencionados en el párrafo cuarto del presente informe (que no han supuesto modificación en relación al actual texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores).

- Sobre la obligación de entrega de documentación relativa a la especialidad de vigilancia de la salud (Memoria Anual de Actividades 2015 y Planificación 2016).

Aparte de la normativa mencionada en el punto anterior, el Comité de Empresa solicita información periódica sobre el porcentaje de IT actual en la empresa y sus posibles causas, que la empresa deniega sin argumentación, según el Comité.

A este respecto, la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, ratifica los principios previstos en el artículo 21 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, en materia de Salud Laboral, recogiendo en su artículo 10, sobre Actuaciones de las Administraciones Públicas competentes en materia sanitaria, artículo 11, de coordinación administrativa, y en su artículo 23, relativo a la documentación que el empresario deberá elaborar y conservar a disposición de las Autoridades,

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

que: "la documentación a que se hace referencia en el presente artículo deberá también ser puesta a disposición de las autoridades sanitarias al objeto de que éstas puedan cumplir con lo dispuesto en el artículo 10 de la presente Ley y en el artículo 21 de la Ley 14/1986, General de Sanidad".

En consonancia con lo anterior, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en su artículo 39, de Información Sanitaria, dispone que los servicios de prevención colaborarán con las autoridades sanitarias para proveer el Sistema de Información Sanitaria en Salud Laboral, siendo fijado el conjunto mínimo de datos de dicho sistema de información por el Ministerio de Sanidad y Consumo, previo acuerdo con los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en el seno del Consejo Interterritorial del SNS, y los interlocutores sociales.

Y del mismo modo, el artículo 20.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención, estipula que:

Igualmente, deberán facilitar a las empresas para las que actúen como servicios de prevención la memoria y la programación anual a las que se refiere el apartado 2.d) del artículo 39 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, a fin de que pueda ser conocida por el Comité de Seguridad y Salud en los términos previstos en el artículo citado.

Es por ello que el Comité, y por ende Delegadas de Prevención, tendrán derecho a conocer toda la información recogida en la memoria y la programación anual del servicio de prevención, incluidos los datos fijados a efectos de colaborar con el Sistema de Información Sanitaria en Salud Laboral.

- **Sobre la obligación de informar y comunicar la presencia de nuevos trabajadores, propios o ajenos, en el centro.**

Respecto a la contratación de personal propio, la Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), recoge en su artículo 79, relativo a la información sobre los procesos de selección de personal, que:

Las empresas vendrán obligadas a poner en conocimiento de la representación legal de los trabajadores en la misma, los criterios a seguir en los procesos de selección de personal, así como la iniciación de la campaña para dicho proceso, y el número de trabajadores, si es posible, a contratar.

Si los criterios fijados por la empresa no varían de un proceso a otro, no habrá obligación de reiterar los mismos.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 8.4 del Real Decreto Legislativo 2/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, el empresario entregará a la representación legal de los trabajadores una copia básica de todos los contratos que deban celebrarse por escrito, a excepción de los de alta dirección sobre los que se establece el deber de notificar. La copia básica se entregará por el empresario a la representación legal en un plazo no superior a diez días, quienes la firmarán a efectos de acreditar que se ha producido la entrega.

Al respecto de la presencia de personal externo en el centro de trabajo, el **artículo 24, de la Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, establece que:

1. Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. A tal fin, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores, en los términos previstos en el apartado 1 del artículo 18 de esta Ley.

2. El empresario titular del centro de trabajo adoptará las medidas necesarias para que aquellos otros empresarios que desarrollen actividades en su centro de trabajo reciban la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar, para su traslado a sus respectivos trabajadores.

Y el **artículo 18** de la mencionada norma recoge en relación a la información, consulta y participación de los trabajadores que:

1. A fin de dar cumplimiento al deber de protección establecido en la presente Ley, el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:

a) Los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.

b) Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos señalados en el apartado anterior.

c) Las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la presente Ley.

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

En las empresas que cuenten con representantes de los trabajadores, la información a que se refiere el presente apartado se facilitará por el empresario a los trabajadores a través de dichos representantes; no obstante, deberá informarse directamente a cada trabajador de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

De este modo, no solo es necesaria la notificación de su presencia de este personal a la representación de los trabajadores, sino también la cobertura de las restantes obligaciones derivadas de los deberes de cooperación y coordinación, tales como la información recíproca sobre los riesgos derivados de su actividad en el centro de trabajo y medidas de protección y prevención correspondientes, y las medidas de emergencia a aplicar.

SEXTO. Resultados de la actuación inspectora.

6.1.- En relación a la **información sobre la presencia de personal externo**, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 22.2 de la Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y Seguridad Social, se **REQUIERE** a la empresa **KONECTA BTO, S.L.**, para que:

- Con **CARÁCTER INMEDIATO**: garantice el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, en el relación con lo previsto en el artículo 18 de la misma norma, así como de lo dispuesto en los artículos 4 y 5 del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Se **ADVIERTE** a la empresa que el incumplimiento de esta obligación supone infracción grave en materia de prevención de riesgos laborales, de conformidad con lo previsto en el art. 12.13 del Real Decreto legislativo 5/2000, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, por lo que podrá imponerse una sanción comprendida entre los 2.046 euros y los 40.985 euros.

6.2.- En relación a la **obligación de entrega de información trimestral**, de las actuaciones practicadas se ha podido comprobar que la empresa no ha hecho entrega al comité de empresa de la información sobre la situación económica de la empresa y la evolución reciente y probable de sus actividades, así como sobre la producción y ventas, incluido el programa de producción, suponiendo ello un incumplimiento de lo previsto en el artículo 64.2 b) Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

Dicha conducta constituye **infracción tipificada como grave** en el artículo 7.7 del Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto (BOE del 8), proponiéndose la sanción en su grado máximo (5.000 €) atendiendo a lo dispuesto en el artículo 39.2 del TRLISOS, esto es, al incumplimiento de las reiteradas advertencias previas y requerimientos de esta Inspección (véase apartado cuarto de la presente Acta), y a la cifra de negocios de la empresa (de un importe de 278.615.000 de euros en el ejercicio 2015, último publicado).

6.3.- Asimismo, de las actuaciones practicadas se ha podido comprobar que, a fecha 4 de octubre de 2016, la empresa no ha hecho entrega al comité de empresa del **Balance de situación, la Cuenta de resultados, la Memoria** y, dado que la empresa reviste la forma de SL, de los demás documentos que se den a conocer a los socios correspondientes al ejercicio 2015 y en las mismas condiciones que a éstos, comprobándose por la actuante de tales Cuentas sí han sido elaboradas y depositadas el Registro Mercantil, suponiendo ello un incumplimiento de lo previsto en el artículo art. 64.4 Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Dicha conducta constituye **infracción tipificada como grave** en el artículo 7.7 del Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto (BOE del 8), proponiéndose la sanción en su grado máximo (5.000 €) atendiendo a lo dispuesto en el artículo 39.2 del TRLISOS, esto es, al incumplimiento de las reiteradas advertencias previas y requerimientos de esta Inspección (véase apartado cuarto de la presente Acta), y a la cifra de negocios de la empresa (de un importe de 278.615.000 de euros en el ejercicio 2015, último publicado).

6.4.- Así mismo, de las comprobaciones efectuadas se ha podido verificar que la empresa no ha entregado a la representación de los trabajadores la totalidad de la documentación preventiva solicitada, y en concreto de la **Memoria anual y Programación de actividades del Servicio de Prevención**, suponiendo ello un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39.2 d) LPRL, y del artículo 20.2 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Ello constituye **infracción tipificada como grave** en el artículo 12.11 del Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto (BOE del 8), proponiéndose la sanción en su grado medio (10.000 €) atendiendo a lo dispuesto en el artículo 39.3.f) del TRLISOS, esto es, el incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos efectuados por esta misma Inspección (véase apartado cuarto del presente informe).

TOTAL SANCIÓN: 20.000 EUROS.

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

48/0002425/16

Nº ORDEN DE SERVICIO

De todo lo anterior se le informa para su conocimiento y efectos oportunos.

Bilbao, 6 de octubre de 2016



Izpta./Fdo.: M^a JOSE LOPEZ OTERO
LAN ETA GIZARTE SEGURANTZAKO IKUSKATZAILEA
INSPECTOR/A DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL